

Resumen y guía de aplicación de los temas a tratar

Conferencia:

**La importancia de la gestión por procesos en la gerencia pública.
Consideraciones estratégicas para gestionar procesos sostenibles**

Héctor Sanín Ángel

Conferencia impartida en el marco del Encuentro Macro regional de Dirección Pública, Pucallpa-Ucayali, Perú, 27 de mayo de 2016

Objetivos

1. Compartir con los directivos públicos asistentes un conjunto de consideraciones que le dan trascendencia a la Gestión por Procesos (GpP) en la administración pública, como instrumento de Gestión para Resultados (GpRD) en el Desarrollo, enfocada en cadena de valor.
2. Llamar la atención sobre aspectos que deberían ser tenidos en cuenta para evitar obstáculos y para facilitar una la aplicación expedita de las metodologías y herramientas de la GpP.
3. Abrir espacios de reflexión sobre las posibilidades, oportunidades y desafíos que plantean a la GpP las tendencias y perspectivas del mundo moderno.

Contenido de la presentación:

1. Gestión para Resultados en el Desarrollo (GpRD) con enfoque en Cadena de Valor Público
2. Gestión por Procesos
3. El Ciclo de la Gestión por Procesos
4. Organización basada en Procesos
5. Los Procesos y las TIC
6. Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Procesos
7. El Triángulo de la Sostenibilidad y los Clientes
8. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible
9. Importancia de la Gestión por Procesos
10. Nuevas realidades, nuevos desafíos

Intercambio de ideas

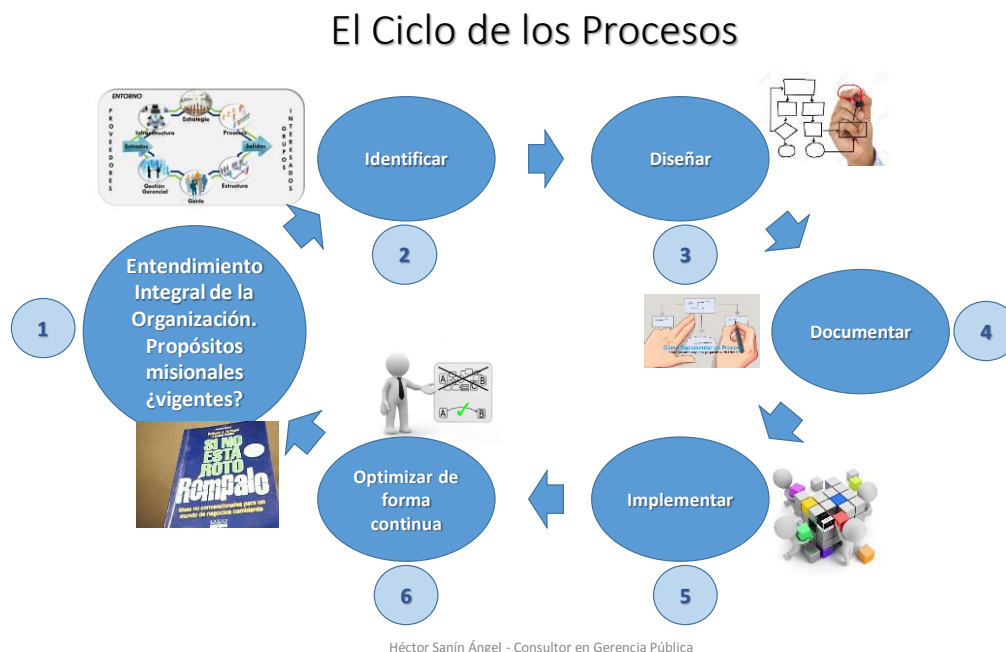
Al término de la presentación se efectúa un intercambio de ideas basado en preguntas y respuestas, para las aclaraciones y complementaciones pertinentes.

Inquietudes y agenda pos-conferencia

Dado el número de asistentes y el tiempo reducido, la intervención del conferencista tendrá un carácter más expositivo que interactivo durante la presentación. En función de lo anterior, se proponen, por un lado, unos interrogantes sobre temas que en concepto del conferencista merecen retomados por los directivos asistentes al evento como puntos de reflexión, discusión y profundización. Por otro lado, hay temas de alcance metodológico e instrumental que bien pueden ser objeto de ejercicios aplicativos posteriores, tanto a nivel individual como en trabajo de equipo. Las inquietudes objeto de reflexión y los temas para ejercicios posteriores se plantean a continuación:

Temas de reflexión, revisión y análisis

1. Haga un examen de las etapas en que se desarrollan los procesos en su institución y verifique en qué medida se acoge al ciclo propuesto en el siguiente gráfico. De tiempo en tiempo, ¿se hace una revisión integral y contundente de los procesos en función de los objetivos misionales?



2. Indicadores para el Monitoreo y Evaluación (M&E)

Examine el sistema de M&E que se aplica sobre los procesos a cargo de su entidad y dictamine si los indicadores que sustentan el sistema se acomodan al siguiente esquema. Discuta sobre los ajustes que deberían ser efectuados para mejorar el alcance de los indicadores actualmente utilizados.

Eficacia

- Resultado directo: Satisfacción del cliente. Foco misional de la Gerencia de Proceso

Efectividad

- Resultado final (Impacto): Derivado de la satisfacción del cliente

La evaluación esencial de un proceso se verifica en los atributos de los servicios que presta (salidas): Satisfacción → Impacto

Eficiencia

- Rendimiento en el uso de los recursos

La misión del equipo de proceso es maximizar la eficacia con eficiencia, es decir, optimizar la entrega del producto con el mínimo posible de recursos

Eficacia & Eficiencia

C4

- Cobertura
- Calidad
- Costo
- Cronología (duración y oportunidad)




Objetivo gerencial: Maximizar Cobertura y Calidad minimizando Costo y tiempo (Cronología).

3. Tablero de M&E de Resultados

Considere el siguiente tablero, que contiene indicadores “Semaforizados” y contempla cuatro tipos de valores para el monitoreo y evaluación:

- LOGRO: Valor del indicador en el momento del control
- LÍNEA DE BASE: Valor del indicador en el estado original, antes de empezar el proceso
- T-1: Valor del Indicador en el período anterior
- PARADIGMA: Valor tomado como referencia paradigmática (estándar nacional o internacional, o del país o territorio que tiene un buen desempeño que sería deseable alcanzar en un futuro).

Revise si en su entidad se aplican tableros similares de control de resultados y qué debería hacerse para mejorar los tableros vigentes.

RESULTADO ESPERADO	INDICADOR	RANGOS DE ALERTA			VALORES			
					LOGRO	L. BASE	T-1	Paradigma
CIUDAD LIMPIA	PRESENCIA DE BASURAS EN E.P.	< 2%	2-5%	> 5%				
Recolección optimizada	Frecuencia de Recolección (días)	c/3	c/4	>4				
	Viviendas cubiertos	>90%	70-90	<70%	82%	68%	84%	98%
Establecido reciclaje en fuente	Porcentaje de domicilios	>50%	30-50	<30%				
	Número de distritos	>40	20-40	<20				

4. Nuevas realidades, nuevos desafíos

A continuación se sugiere un repertorio de tendencias y perspectivas que nos abren la mente y nos ponen a pensar distinto. Nos brindan oportunidades y nos plantean desafíos, pues todas tocan a la GpP:

1. Aproximación Estado-Ciudadano
2. Transparencia, Rendición de Cuentas y Ética Pública
3. Participación, descentralización y generación de capacidad local
4. Diversidad, equidad de género y derechos humanos
5. Cambio en la pirámide de edades
6. Mundo globalizado (Aldea global)
7. TIC
8. GpRD: Gestión para Resultados en el Desarrollo
9. El tiempo de la gente (los relojes)
10. Nuevas formas de trabajo
11. Alianzas-confianza-APP
12. ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Analice cada una de ellas y emita un concepto sobre estos dos alcances:

- ¿Se tiene conciencia explícita en su entidad sobre la importancia que para la Gestión de Procesos a su cargo le depara cada una de estas tendencias?
- ¿Cuál es el grado en que su entidad está acondicionada para enfrentarlas?

Héctor Sanín Ángel

22 de Mayo de 2016